CONSELHO DE OPERAÇÕES POSTAIS

Comissão 1 (Correspondências)

Grupo «Implementação do Sistema de Controlo Mundial» (GMOSCM)

Futura estrutura de governança do sistema de controlo mundial – Criação do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» com um Regulamento Interno

Berna, 27 de Abril de 2010 (das 9h30 às 12h30 e das 15h00 às 18h00), Sala Heinrich von Stephan

Documento da Secretaria Internacional
(Ponto 6c da ordem de trabalhos)

1. Assunto	**Referências/Parágrafos**
Apresentação de uma proposta de criação de um Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial - Relação com a qualidade de serviço» (GUSCMLQ) com o seu Regulamento Interno	§§ 1 a 27
2. Decisões esperadas	
- Aprovar a resolução proposta pelo COP para criar o GUSCMLQ (anexo 2). - Aprovar o Regulamento Interno do GUSCMLQ (anexo 2, peça 1).	§ 27 e anexo 2, peça 1

I. Introdução

1. Em conformidade com a Resolução C 46/1999 e C 46/2004, os operadores designados dos países do sistema alvo estabeleceram em 2005 uma relação entre os seus encargos terminais e os seus desempenhos em matéria de qualidade de serviço. Em 2007, o COP criou um grupo de utilizadores (Grupo de utilizadores «Relação com a qualidade de serviço» (GULQ)) e adoptou um Regulamento Interno que rege as suas actividades. Estas regras permanecem em vigor até Abril de 2010 ou até uma outra data que deve ser objecto de uma decisão do COP.

2. Do mesmo modo, em conformidade com a resolução do Congresso de Bucareste (C 46/2004) e a resolução C 45/2008, o COP elaborou e adoptou a especificação técnica do Sistema de controlo mundial (Conceito técnico do SCM) que deveria ser utilizada por todos os operadores designados que participam no sistema de avaliação aprovado pela UPU (alguns dos quais relacionam os seus encargos terminais com os seus desempenhos em matéria de qualidade de serviço) de acordo com as disposições dos artigos RL 215 e RL 216.

3. O 24º Congresso também pediu ao COP que implementasse um sistema de avaliação que utilize a especificação técnica do SCM. Para esse fim, o COP criou em 2008 um Grupo de implementação do SCM (GMOSCM) para assegurar-se da realização dos trabalhos preparatórios para a implementação e a fase

piloto. A fase piloto foi realizada durante o segundo semestre de 2009, e o sistema de avaliação já está operacional em 21 países participantes.

4. No fim do ano de 2009, dois sistemas de avaliação aprovados pela UPU funcionavam de acordo com os artigos RL 215 e RL 216. Um era o sistema de avaliação da relação com a qualidade de serviço (SELQ) e / o outro era o Sistema de controlo mundial (SCM). Um quadro mostra os participantes em cada um dos sistemas em Janeiro de 2010 (ver anexo 1).

5. Duas missões suplementares foram confiadas ao GMOSCM.

- A primeira era recomendar as medidas a tomar para adaptar o conceito do SELQ de modo que responda às especificações técnicas do SCM. Esta questão está tratada no documento CEP C1 2010-Doc 6b que compreende um projecto de resolução (CEP C 1 2010 - Documento 6b. Anexo 1).
- A segunda era recomendar uma estrutura de governança dependente do COP, para gerir eficazmente os sistemas de avaliação aprovados pela UPU em virtude dos artigos RL 215 e RL 216. O presente documento cobre a criação do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial - Relação com a qualidade de serviço» (GUSCMLQ) com o seu Regulamento Interno. Um quadro mais completo da futura estrutura de governança SCM é apresentado no documento CEP C1 2010-Doc 6b. Add 1. Além da proposta de transformação do GULQ em GUSCMLQ, esta diligência permite clarificar as relações entre o novo Grupo de utilizadores e os diversos grupos da Comissão 1 do COP que já existem.

II. Acções empreendidas

6. O trabalho inicial destinado a recomendar uma estrutura de governança foi realizado pelo Japão e Portugal na sua qualidade de países animadores. Estes trabalharam em estreita ligação com os Presidentes das entidades seguintes: GMOSCM (Suíça), GULQ (Dinamarca), Comissão 1 do COP (Suíça como Copresidente da C 1 do COP responsável da qualidade de serviço) e a Secretaria Internacional.

7. O texto de fundamental a esse respeito é Regulamento Interno aplicável à actividade considerada. O Regulamento Interno do GULQ foi utilizado como base para estabelecer as regras de funcionamento do novo grupo designado Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial - Relação com a qualidade de serviço» (GUSCMLQ).

8. Ao redigir o Regulamento Interno deste novo Grupo, a Secretaria Internacional devia ter em consideração diversas novas circunstâncias:

- Havia dois sistemas de avaliação aprovados pela UPU em vez de um só. Os dois deviam ser integrados no Regulamento Interno referido.
- O COP tinha adoptado os artigos RL 215 e RL 216, o que não somente alargou consideravelmente o número de países que podem participar num sistema de avaliação aprovado pela UPU, mas estendeu igualmente as condições de participação.
- As diferentes condições de participação deviam ser tomadas em conta nos mecanismos de tomada de decisões do Grupo de utilizadores.
- Um maior número de países participantes e uma maior complexidade ligada à existência de dois sistemas de avaliação aprovados pela UPU necessitarão de mais recursos de secretariado do que é actualmente o caso para o GULQ. Isto terá consequências orçamentais.

9. Neste contexto, as principais mudanças que contém o projecto de Regulamento Interno do novo Grupo de utilizadores em relação ao Regulamento Interno do GULQ refere-se à composição, à tomada de decisões e aos recursos de secretariado.

10. Propostas iniciais foram apresentadas na reunião do GMOSCM realizada em Julho de 2009, e foi decidido que seria elaborado um documento com um projecto de Regulamento Interno, para consulta entre os membros do GMOSCM, do GET e do GULQ actual. Foram apresentados projectos na reunião realizada durante a sessão do CA 2009, e pediu-se aos membros que formulassem comentários escritos sobre o projecto de Regulamento Interno.

11. A Secretaria Internacional recebeu diversos comentários dos seguintes países: Alemanha, Japão, Países Baixos, Nova Zelândia, Portugal, Suécia, Grã-Bretanha e América (Estados Unidos).

III. Regulamento interno

Composição

12. Como indicado anteriormente, os artigos RL 215 e RL 216 acrescentaram novos princípios e procedimentos para a participação na avaliação. De acordo com estes dois artigos, os novos países do sistema alvo e os países do sistema de transição podem optar por efectuar a avaliação sem no entanto relacionar os encargos terminais à sua qualidade de serviço, independentemente do sistema de avaliação utilizado.

13. O Projecto de Regulamento Interno tem em consideração estes novos princípios e procedimentos, e define os membros do Grupo de utilizadores como «utilizadores» de sistemas de avaliação aprovados pela UPU, independentemente da questão de saber se relacionam ou não os seus encargos terminais aos desempenhos em matéria de qualidade de serviço. Contudo, o sistema de avaliação utilizado deve basear-se nas especificações técnicas de SCM.

Tomada de decisões

14. Dado que os artigos RL 215 e RL 216 permitem aos países do novo sistema alvo e do sistema de transição avaliar a sua qualidade sem relacionar os seus encargos terminais com os seus desempenhos, enquanto que outros países devem fazê-lo ou escolheram fazê-lo, uma diferenciação no processo de tomada de decisões é necessária. O Regulamento Interno do GULQ de 2007 já fazia uma distinção entre as questões que requerem:

- uma decisão da Assembleia Geral adoptada por maioria ;
- uma decisão da Assembleia Geral adoptada por uma maioria de dois terços;
- a aprovação do COP.

15. Estas distinções foram incluídas no novo projecto.

16. Uma outra distinção foi feita no novo projecto no que se refere às questões que se referem especificamente ao pagamento dos encargos terminais relacionados com a qualidade. Caberá aos utilizadores acordar o que será exactamente necessário prever nesta matéria, mas o princípio aprovado aquando da redacção do Regulamento Interno foi de restringir tanto quanto possível o número de decisões. Todos os membros (que participam num sistema de avaliação aprovado) deveriam poder pronunciar-se sobre a maior parte das questões tratadas no âmbito do GUSCMLQ, incluindo os casos de força maior, a aplicação das horas críticas de marcação (HCM) e o cálculo e a validação dos desempenhos. Somente as questões que se referem especificamente ao pagamento dos encargos terminais deveriam ser reservadas aos membros do GUSCMLQ que relacionam os seus encargos terminais à qualidade de serviço. Como estes membros serão cada vez mais numerosos ao longo do tempo, é importante associar desde o início ao processo de tomada de decisões o maior número possível de membros do grupo de utilizadores.

Recursos de secretariado e orçamento

17. O orçamento e os recursos de secretariado foram os temas que suscitaram mais comentários relativos ao primeiro ao projecto de Regulamento Interno do GUSCMLQ. Este primeiro projecto introduzia os princípios de autofinanciamento e pagamento de contribuições pelos membros. Levantou-se nomeadamente a questão das contribuições de adesão diferenciadas entre os membros, o que conduziria a direitos diferenciados em matéria de tomada de decisões e de votos. Não é possível tratar este tipo de questões unicamente entre os utilizadores do SCM, porque é uma matéria que afecta os princípios básicos da organização da UPU.

18. Para evitar longos debates e discussões sobre os princípios no âmbito do COP e do CA, propõe-se, no novo projecto, que se mantenha os recursos de secretariado da Secretaria Internacional previstos, de 2005 à 2009, para o Sistema de avaliação da relação com a qualidade de serviço (SELQ) e o GULQ, e de

continuar a financiá-los a partir do orçamento ordinário. (Cabe assinalar que os recursos de secretariado não cobrem as funções asseguradas pelo IPC para o SELQ nem as funções asseguradas pelo CTP da Secretaria Internacional para fins do SCM).

19. Os serviços de secretariado actuais compreendem:

- a ligação entre os participantes no sistema de avaliação e os fornecedores deste sistema, e com o COP;
- a aplicação das regras relativas à relação entre a qualidade de serviço e os encargos terminais;
- as actividades a desenvolver para assegurar-se de que as regras aplicáveis aos participantes e no que respeita nomeadamente às normas de distribuição, as HCM e os objectivos a alcançar sejam aprovadas e implementadas;
- o tratamento das reclamações dos participantes relativas à relação entre a qualidade de serviço e os encargos terminais, incluindo a aplicação da remuneração;
- a organização das reuniões (grupo de utilizadores, Comité director, Comité de validação e de revisão) e a preparação dos documentos necessários (ordens de trabalhos, documentos, relatórios);
- o fornecimento de análises técnicas a pedido ou em resposta a apelos;
- a organização do tratamento dos pedidos.

20. Contudo, o novo grupo de utilizadores contará pelo menos com o dobro do número de membros do que o grupo actual, e deverá tratar questões mais complexas ligadas à existência de dois sistemas de avaliação e dois modos de utilização dos resultados (para os que relacionam os seus encargos terminais com os seus desempenhos em matéria de qualidade de serviço e para os que não o fazem).

21. Uma solução alternativa foi proposta no novo projecto de Regulamento Interno no qual recursos específicos para as tarefas de secretariado devem ser fornecidos a partir do orçamento ordinário da UPU. As necessidades de recursos de secretariado para 2010, 2011 e 2012 são baseadas nas estimativas seguintes:

	Custo do pessoal*	Custo das missões para o pessoal da SI	Custo total
2009 (para referência)	0.8 empregado (160 000 CHF)	25.000 CHF	185.000 CHF
2010 **	1.8 empregado (260 000 CHF)	25.000 CHF	285.000 CHF
2011	1.8 empregado (360 000 CHF)	25.000 CHF	385.000 CHF
2012 ***	1.8 empregado (360 000 CHF)	25.000 CHF	385.000 CHF

* O custo do pessoal é o custo contabilístico standard da UPU para os empregados de grau P, utilizado para fins orçamentais. Não é o custo exacto.

** As necessidades para 2010 serão tomadas em conta a partir da data de criação do GUSCMLQ.

*** As necessidades para 2012 são dadas até ao Congresso.

22. Contudo, deveria ser tido em consideração o facto de que as decisões sobre os recursos que devem ser cobertos pelo orçamento ordinário da UPU não podem ser tomadas pelos membros do GMOSCM nem mesmo pelo COP. Uma proposta relativa às necessidades de recursos deve ser apresentada primeiro ao COP, que deve: 1) aceitá-la e 2) apresentá-la ao CA no âmbito do Programa e Orçamento. Os recursos indicados para 2009 (0,8 empregado) e o mesmo número para 2010 (0,8 empregado) actualmente são cobertos pelo orçamento ordinário no âmbito do Programa e Orçamento. Os recursos suplementares (1 empregado) a partir da criação do novo grupo de utilizadores em 2010 deveriam ser aceites pelo COP e o CA (um processo P & B acelerado permite que sejam tomadas decisões antes da sessão do CA de Novembro).

23. Se no futuro os membros desejarem ampliar mais as funções de secretariado, ou se for considerado que são necessários recursos suplementares, seria necessário então reexaminar a questão do financiamento do grupo de utilizadores.

24. Na mesma ordem de ideias, se o COP ou o CA tiver que decidir que os recursos de secretariado necessários não podem ser fornecidos ao GUSCMLQ, seria necessário então reexaminar igualmente a questão do financiamento do grupo de utilizadores.

25. Para fazer face a estas eventualidades, também poderíamos encontrar soluções que consistem em procurar fundos voluntários ou comissões de serviço (recursos fornecidos por operadores designados membros sem consequências para o orçamento ordinário da UPU). Poderíamos igualmente pedir uma avaliação junto dos fornecedores dos dois sistemas aprovados pela UPU, para cobrir as necessidades de secretariado. Por último, poderíamos reabrir a discussão sobre a introdução de uma contribuição de adesão.

Outros comentários

26. Outros comentários de ordem técnica ou de redacção foram formulados no que se refere ao projecto de Regulamento Interno. Os comentários foram tomados em consideração tanto quanto possível no projecto final. Em alguns comentários, foi pedido que se alterasse o Regulamento Interno existente do GULQ. Estas observações não foram incluídas no projecto final e deverão ser apresentadas ulteriormente sob a forma de alterações.

IV. Decisões esperadas

27. A Comissão 1 do COP é convidada:

- a examinar as propostas feitas neste documento no que diz respeito à criação do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial - Relação com a qualidade de serviço» GUSMCLQ;
- a aprovar a resolução do COP proposta para criar o GUSCMLQ (anexo 2) e aprovar o seu Regulamento Interno (anexo 2 peça 1).

Berna, 18 de Março de 2010

Situação da participação no sistema de relação entre os encargos terminais e a qualidade de serviço e num sistema de avaliação aceite pela UPU

Operador designado	*Relação com os encargos terminais*		*Sistema de avaliação utilizado em 2009*		*Sistema de avaliação que deve ser utilizado em 2010 para a relação com os encargos terminais*	
	Sim	*Não*	*SELQ*	*SCM*	*SELQ*	*SCM*
Alemanha	X		X		X	
Austrália	X		X		X	
Áustria	X		X		X	
Bélgica	X		X		X	
Brasil	X		X		X	
Canadá	X		X		X	
Dinamarca	X		X		X	
Espanha	X		X	X	X	
Estados Unidos de América	X		X		X	
Finlândia	X		X		X	
França	X		X		X	
Grã-Bretanha	X		X		X	
Grécia	X		X	X	X	
Irlanda	X		X		X	
Islândia	X		X		X	
Israel	X		X		X	
Itália	X		X		X	
Jamaica	X		X		X	
Japão	X		X		X	
Letónia	X		X		X	
Luxemburgo	X		X		X	
Malta	X		X		X	
Noruega	X		X	X	X	
Nova Zelândia	X		X		X	
Países Baixos	X		X		X	
Portugal	X		X		X	
Suécia	X		X		X	
Suiça	X		X	X	X	
Ucrânia	X		X		X	

Outros operadores designados membros da UPU que avaliam a sua qualidade de serviço, mas sem relacioná-la com os encargos terminais em 2010

Operador designado	*Relação com os encargos terminais*		*Sistema de avaliação utilizado em 2009*	*Sistema de avaliação que deve ser utilizado em 2010 para a relação com os encargos terminais*	
	2011	*2012*		*SELQ*	*SCM*
Arábia Saudita			SCM		X
Aruba			SCM		X
Coreia (Rep.)			SCM		X
Chile			SCM		X
Emiratos Árabes Unidos		X	SCM		X
Eslováquia			SCM		X
Índia			SCM		X
Malásia			SCM		X
México			SCM		X
Antilhas Neerlandesas			SCM		X
Peru			SCM		X
Qatar		X	SCM		X
Roménia			SCM		X
Singapura		X	SCM		X
Togo			SCM		X
Tunísia			SCM		X
Venezuela			SCM		X

Resolução COP XX/2010

Criação do Grupo de utilizadores «Sistema de Controlo Mundial – Relação com a qualidade de serviço» (GUSCMLQ) e aprovação do seu Regulamento Interno

O Conselho de Operações Postais (COP),

tendo em consideração
a missão que lhe foi confiada pelo 24º Congresso na resolução C 43/2008 e que é prosseguir a aplicação da relação entre a qualidade de serviço e os encargos terminais e zelar pela aplicação de sistemas de controlo adequados e financeiramente acessíveis;

tendo em consideração igualmente
o artigo 28 da Convenção Postal Universal,

tomando em consideração,
os artigos RL 215 e RL 216 do Regulamento das Correspondências que atribuem:

1º aos novos países do sistema alvo um prazo de graça de dois anos para relacionar os seus encargos terminais com a qualidade,

2º aos países do sistema de transição a possibilidade de avaliar a qualidade do seu serviço sem relacioná-lo com os seus encargos terminais;

tomando em consideração igualmente
a resolução C 15/2007 relativa à criação do Grupo de utilizadores «Relação com a qualidade» (GULQ) e do seu Regulamento Interno que permanece em vigor até em Abril de 2010 ou até outra data decidida pelo COP;

sabendo
que o COP adoptou uma especificação técnica do SCM, que deve ser utilizada por todos os operadores designados que participam num sistema de avaliação da qualidade do serviço das correspondências aprovado pela UPU, segundo as condições e os procedimentos descritos nos artigos RL 215 e RL 216,

notando
que o objectivo a longo prazo da UPU é fazer de modo que, para melhorar a qualidade do serviço postal internacional, todos os operadores designados membros da União estabelecem uma relação entre os seus encargos terminais e os seus desempenhos em matéria de qualidade de serviço, e que, para alcançar plenamente este objectivo essencial, um órgão específico do COP deveria ser criado para dirigir esta actividade;

reconhecendo
que é necessário criar no COP um Grupo de utilizadores «Sistema de Controlo Mundial – Relação com a qualidade de serviço» para substituir o actual GULQ a fim de aplicar as disposições relativas aos encargos terminais da UPU relacionados com a qualidade de serviço e gerir as questões relativas à aplicação da especificação técnica do SCM aos sistemas de avaliação da qualidade utilizados no âmbito da UPU, em virtude dos artigos RL 215 e RL 216;

aprova

– a criação do Grupo de utilizadores «Sistema de Controlo Mundial – Relação com a qualidade de serviço»;

– o Regulamento Interno deste grupo, que figura na peça 1.

Projecto de Regulamento interno do Grupo de utilizadores «Sistema de Controlo Mundial – Relação com a qualidade de serviço»

Capítulo I
Definições

Sistema de controlo mundial: sistema mundial centralizado para a avaliação da qualidade do serviço dos objectos de correspondência relacionado com os encargos terminais.

Relação entre a qualidade de serviço e os encargos terminais: para os Países-membros da UPU, o objectivo primordial do sistema de controlo mundial é vincular a remuneração dos encargos terminais aos desempenhos destes países em matéria de qualidade de serviço, como descrito no artigo 27.5 da Convenção e nos artigos RL 215 e RL 216 do Regulamento das Correspondências.

Especificação técnica do sistema de controlo mundial: trata-se das especificações técnicas (conceito de avaliação) que serão utilizadas pelos participantes dos sistemas de avaliação aprovados pela UPU.

Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial - Relação com a qualidade de serviço»: grupo que apresenta relatório ao Conselho de Operações Postais e cujos Países-membros utilizam sistemas de avaliação aprovados pela UPU. Estes países podem ou não vincular os seus encargos terminais aos desempenhos em matéria de qualidade de serviço, em conformidade com os artigos RL 215 e RL 216 do Regulamento das Correspondências.

Sistema de avaliação aprovado pela UPU: qualquer sistema de avaliação reconhecido em virtude das disposições dos artigos RL 215 e RL 216 do Regulamento das Correspondências e explorado com base na especificação técnica do sistema de controlo mundial.

Fornecedor do sistema de avaliação: os fornecedores ou gestores de um sistema de avaliação aprovado pela UPU.

Capítulo II – Constituição

Artigo 1
Base constitutiva

1. O Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» funciona em conformidade com os Actos da UPU, as resoluções do Conselho de Operações Postais, o presente Regulamento Interno e o manual do utilizador.

2. O Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» constitui o quadro no qual os membros deste grupo tomam decisões sobre as questões relativas à aplicação dos Actos da UPU e das decisões adoptadas pelos órgãos da União no que diz respeito à relação com a qualidade e o sistema de controlo mundial.

3. As relações entre os operadores designados e o gestor do seu sistema de avaliação quanto ao funcionamento corrente do sistema de avaliação aprovado pela UPU não é da competência do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço».

Artigo 2
Composição

1. Qualquer operador designado que participe num sistema de avaliação da qualidade de serviço aprovado pela UPU, nos termos das disposições dos artigos RL 215 e RL 216 do Regulamento das Correspondências, é considerado como membro do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço».

1.1 Os países do sistema alvo são considerados como prováveis membros do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço».

1.1.1 Um país do sistema alvo que decide não participar num sistema de avaliação aprovado pela UPU pode notificar a sua decisão ao secretariado, respeitando ao mesmo tempo as condições descritas no artigo RL 215.2.

1.1.2 Esta notificação deve ser feita nos trinta dias após a adopção do presente Regulamento Interno, e o mais tardar, sete meses antes do início do ano civil subsequente (1 de Junho).

1.2 Um novo país do sistema alvo ou um país do sistema de transição que deseja participar a um sistema de avaliação aprovado pela UPU, em conformidade com os artigos RL 215 ou RL 216, deve notificar a sua intenção ao secretariado o mais tardar sete meses antes do início do ano civil durante o qual os desempenhos serão avaliados (1 de Junho).

1.2.1 Esta notificação deve assinalar se o operador designado optou por relacionar os seus encargos terminais com a qualidade dos seus serviços ou se preferiu unicamente avaliar o seu desempenho e apresentar relatórios sobre essa qualidade.

2. Antes de aderirem ao Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço», os operadores designados devem aceitar o presente Regulamento Interno.

3. Qualquer membro pode retirar-se do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço, sob reserva de ter informado por escrito o secretariado com pelo menos um ano civil de antecipação (31 de Dezembro). No entanto, durante o período de pré-avisos, deverá respeitar as obrigações que decorrem da sua adesão ao Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial - Relação com a qualidade de serviço» e continuar a cumprir as decisões que tome o Grupo em matéria de revisões, recursos e arbitragens.

Artigo 3
Direito de voto

1. Cada membro do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» dispõe de um só voto.

2. Todos os membros podem votar sobre as questões relativas à aplicação das disposições dos Actos da UPU e das decisões dos órgãos da União no que diz respeito à relação com a qualidade e o sistema de controlo mundial, incluindo sobre o cálculo e a validação dos resultados, exceptuando as questões especificamente ligadas ao pagamento dos encargos terminais relacionados com a qualidade de serviço.

2.1 Só os membros que optaram por vincular o pagamento dos encargos terminais com os seus desempenhos em matéria de qualidade de serviço podem votar sobre questões relativas à aplicação das disposições sobre os encargos terminais relacionados com a qualidade de serviço inscritas nos Actos ou nas resoluções do Conselho de Operações Postais.

Artigo 4
Direitos e responsabilidades

1. Os membros do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» podem participar nas actividades do grupo de utilizadores.

2. Os membros do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» recebem relatórios que mostram os seus desempenhos em relação às normas e objectivos estabelecidos.

3. Os membros do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» que aplicam as disposições dos Actos relativas aos encargos terminais relacionados com a qualidade de serviço beneficiam de pagamentos de encargos terminais em função dos seus desempenhos em matéria de qualidade de serviço.

4. Os membros do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» que aplicam as disposições dos Actos relativas aos encargos terminais relacionados com a qualidade de serviço efectuam os pagamentos dos encargos terminais a outros participantes que aplicam as mesmas disposições, em função dos desempenhos destes últimos em matéria de qualidade de serviço.

5. Os membros do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» que representam os países do sistema alvo que tenham optado por não participar num sistema de avaliação aprovado pela UPU, efectuam os pagamentos dos encargos terminais a outros participantes que aplicam as disposições citadas no artigo 4.4, em função dos desempenhos destes últimos em matéria de qualidade de serviço.

6. Os membros do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» assumem as suas despesas (despesas de deslocação e despesas de subsistência diária) relacionadas com a sua participação nas actividades do Grupo.

Artigo 5
Transferência de dados e acesso à informação

1. Cada membro do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» conclui um acordo relativo à transferência de dados e ao acesso à informação, de acordo com os princípios definidos pelo Conselho de Operações Postais.

Capítulo III – Estruturas e funções do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço»

Artigo 6
Assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço»

1. A assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» é composta pelos membros do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço».

2. As assembleias ordinárias do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» realizam-se, em princípio, duas vezes por ano durante a sessão anual do Conselho de Operações Postais e do Conselho de Administração.

3. Uma assembleia extraordinária é convocada a pedido de pelo menos metade dos membros.

4. Um membro do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» que não está em condições de participar numa reunião pode fazer-se representar por um outro membro, com a condição de advertir o secretariado por escrito. Um membro do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» pode votar por procuração em nome de um só outro membro

5. Os votos sobre as decisões da Assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» transmitidos por correio registado, por telecópia ou por correio electrónico são aceites.

6. No âmbito das suas actividades, a assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» velará pelo cumprimento dos Actos da União e das decisões dos órgãos permanentes da UPU, em especial das que se referem à avaliação da qualidade de serviço e à relação entre os encargos terminais e os resultados em matéria de qualidade de serviço.

6.1 O Regulamento interno do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» e as propostas de modificação devem ser apresentados ao Conselho de Operações Postais para aprovação.

7. A assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» toma as suas decisões por maioria de dois terços dos votos expressos pela metade pelo menos dos membros do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» votantes, nos seguintes casos:

7.1 Proposta de modificação do Regulamento interno.

7.2 Apelo das decisões adoptadas pelo Comité de validação e de revisão relativas aos pedidos de verificação dos resultados e aos pedidos de modificação, com excepção das decisões relativas especificamente aos pagamentos de encargos terminais relacionados com a qualidade de serviço.

8. Os membros do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» que estabelecem uma relação entre os seus encargos terminais e os seus resultados em matéria de qualidade de serviço tomam as suas decisões por maioria de dois terços dos votos expressos por esses membros, unicamente, e na condição de que pelo menos metade desses membros participem na votação, nos seguintes casos:

8.1 Apelo das decisões adoptadas pelo Comité de validação e de revisão relativas aos pedidos de verificação dos resultados e aos pedidos de modificação relativos aos pagamentos de encargos terminais relacionados com a qualidade de serviço.

8.2 Questões apresentadas a estes membros pelo Comité de validação e de revisão relativas aos parâmetros técnicos do sistema de avaliação aplicáveis unicamente aos participantes que efectuam pagamentos de encargos terminais relacionados com a qualidade de serviço.

9. A assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» toma as suas decisões por maioria simples dos votos expressos pela metade pelo menos dos membros do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» eleitores, nos seguintes casos:

9.1 A assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» elege o seu Presidente e o seu Vice-Presidente para um mandato de quatro anos.

9.2 Eleição de cinco membros do Comité director; estes membros provêm, em princípio, de cada uma das regiões geográficas representadas.

9.3 Eleição ad personam de cinco membros do Comité de validação e de revisão. Os critérios de selecção são fixados pelos membros, mas deveriam compreender o conhecimento especializado das actividades da UPU relativas à relação entre os encargos terminais e a qualidade de serviço e a avaliação da qualidade de serviço.

9.4 Revisão e aprovação do manual do utilizador

9.5 Questões técnicas e operacionais relativas à aplicação do modelo estatístico, as regras de cálculo dos resultados, as inspecções efectuadas pelas alfândegas e pela autoridade em matéria de segurança, a instalação de pórticos nas estações de permuta, a aplicação das horas críticas de marcação, etc., ou decorrendo destes elementos.

9.6 Excepções às regras aplicáveis, nomeadamente no caso de força maior, em conformidade com as disposições do presente Regulamento Interno.

9.7 Questões apresentadas para decisão ao Comité de validação e de revisão que não afectam unicamente os participantes que efectuam pagamentos de encargos terminais relacionados com a qualidade de serviço.

9.8 Recomendações, para decisão pelo órgão competente do Conselho de Operações Postais, relativas às propostas destinadas a incorporar nos Actos da UPU e nas resoluções do Conselho de Operações Postais disposições relativas à relação entre os encargos terminais e a qualidade de serviço e o sistema de controlo mundial da UPU, as propostas relativas à definição das normas de distribuição, os objectivos em matéria de resultados, aos princípios e regras em matéria de remuneração e a notificação dos resultados em matéria de qualidade de serviço, e as propostas sobre a adesão de novos participantes aos sistemas de avaliação aprovados pela UPU, incluindo os calendários estabelecidos para realizar os ensaios e iniciar a avaliação.

9.9 Exposição das condições necessárias ao órgão competente do Conselho de Operações Postais para exame mais exaustivo, com o propósito da modificação das especificações técnicas do sistema de controlo mundial.

9.10 Orçamento, incluindo as receitas e as despesas, para o Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço», sob reserva da aprovação final do Programa e Orçamento da UPU pelo Conselho de Administração.

9.11 Fixação das contribuições dos membros do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço».

9.12 O Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» pode convidar os Países-membros e/ou os operadores designados que não são seus membros e qualquer organização internacional ou qualquer empresa ou pessoa qualificada a participar nas reuniões da sua assembleia, e/ou a aceitar os pedidos de participação, quando o considere que é do seu interesse. Os convidados não têm o direito de voto, mas podem tomar a palavra se o Presidente autorizar.

Artigo 7
Presidente e Vice-Presidente da assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço»

1. O Presidente dirige as reuniões da assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» e assegura-se de que esta apresenta um relatório anual ao Conselho de Operações Postais.

2. Os membros procuram que as pessoas eleitas estejam suficientemente disponíveis para poder exercer as suas funções.

3. O Vice-Presidente dirige as reuniões da assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» no caso de impedimento do Presidente. No caso de impedimento do Presidente e do Vice-Presidente, o Presidente designa uma pessoa encarregada de presidir a reunião.

Artigo 8
Comité director

1. As actividades do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» é coordenada pelo seu Comité director, que é composto pelo Presidente e Vice-Presidente da assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» e por cinco membros eleitos que, em princípio, provêm de cada uma das regiões geográficas representadas na assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço».

2. Os membros do Comité director do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» ocuparão os seus cargos durante um período de quatro anos. O Presidente e Vice-Presidente da assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a

qualidade de serviço» exercem as funções de Presidente e de Vice-Presidente, respectivamente, do Comité director.

3. O Comité director reúne-se, em princípio, cada seis meses. Reúne-se também a pedido da metade pelo menos dos seus membros.

4. O Comité director do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» exerce as seguintes funções:

4.1 Coordenar as actividades do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço», de maneira a assegurar o bom funcionamento do Grupo, bem como as relações deste último com o Conselho de Operações Postais, o secretariado e os fornecedores do sistema de avaliação.

4.2 Fazer recomendações à assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» sobre as propostas relativas à relação entre os encargos terminais e a qualidade de serviço e o sistema de controlo mundial da UPU nos Actos da União e as resoluções do Conselho de Operações Postais, sobre as propostas relativas à notificação dos resultados em matéria de qualidade de serviço, e sobre as propostas sobre a adesão de novos participantes aos sistemas de avaliação aprovados pela UPU, incluindo os calendários estabelecidos para realizar os ensaios e iniciar a avaliação.

4.3 Fornecer conselhos ao secretariado sobre as questões relativas ao Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço», incluindo no que diz respeito à preparação e execução do orçamento, e outras questões administrativas relativas ao Grupo.

4.4 Empreender qualquer actividade pedida pela assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço».

Artigo 9
Comité de validação e de revisão

Estrutura

1. O Comité de validação e de revisão é composto por cinco membros do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço», que devem ser peritos devidamente qualificados, eleitos ad personam pela assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço». Os membros do Comité de validação e de revisão ocuparão os seus cargos por dois anos que podem ser reconduzidos apenas uma vez no máximo. O Presidente e o Vice-Presidente do Comité de validação e de revisão são elegidos entre os membros do Comité de validação e de revisão.

1.1 O Comité de validação e de revisão pode convidar qualquer organização internacional ou qualquer empresa ou pessoa qualificada a participar nas suas reuniões, e/ou a aceitar os pedidos de participação, quando o considere que é do interesse do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço». Os convidados não têm o direito de voto, mas podem tomar a palavra se o Presidente autorizar.

Funções

2. Controlar o funcionamento dos sistemas de avaliação aprovados pela UPU.

2.1 Examinar os pedidos de modificação ou correcção de dados operacionais apresentados pelos membros em conformidade com os artigos… e… do presente Regulamento interno e os procedimentos detalhados descritos no manual do utilizador.

2.2 Examinar os recursos depositados junto do secretariado e pronunciar-se sobre os mesmos; as decisões do Comité de validação e de revisão são susceptíveis de apelo perante a assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço».

2.3 Validar os sistemas de avaliação (metodologia e procedimentos em matéria de qualidade).

2.4 Validar os dados dos transponders para os pedidos que não podem ser satisfeitos nem pelo membro nem pelos fornecedores do sistema de avaliação.

2.5 Estudar as questões operacionais, de acordo com as instruções da assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço», e apresentar relatórios à assembleia do Grupo com recomendações, se for o caso.

2.6 Examinar as questões levantadas pela assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» relativas ao cálculo dos resultados com base nos dados recebidos dos gestores do sistema de avaliação.

2.7 Apresentar um relatório à assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço».

Reuniões

3. O Comité de validação e de revisão reúne-se sempre que necessário.

3.1 O Comité de validação e de revisão toma as suas decisões por maioria dos seus membros, que podem votar por correio registado, por telecópia ou por correio electrónico.

3.2 Os membros do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» procurarão que os membros do Comité de validação e de revisão estejam suficientemente disponíveis para poder exercer as suas funções.

Artigo 10
Equipas especiais

1. A assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» pode à qualquer momento decidir criar equipas especiais temporárias, se necessário.

2. As equipas especiais realizam as tarefas que lhes são atribuídas pela assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» à qual apresentam relatórios.

3. No fim dos seus trabalhos, as equipas especiais serão extintas.

Artigo 11
Secretariado

1. O secretariado é assegurado pela Secretaria Internacional da UPU.

2. As funções do secretariado são as seguintes:

2.1 Servir de órgão de execução, de apoio, de ligação, de informação e de consulta para os utilizadores do sistema de controlo mundial e o sistema de relação entre os encargos terminais e a qualidade de serviço, para os membros do Grupo, para o Comité director e para o Comité de revisão e de validação.

2.2 Actualizar e publicar o manual do utilizador, em conformidade com as decisões do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço», incluindo os contextos regulamentares, os procedimentos e parâmetros operacionais do sistema de avaliação, o presente Regulamento interno e qualquer outro documento útil para os membros.

2.3 Gerir as actividades correntes relativas ao sistema de controlo mundial e a relação entre os encargos terminais e a qualidade de serviço, em conformidade com as instruções do Conselho de Operações Postais e da assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» e em coordenação com o Comité director.

2.4 Aplicar as decisões tomadas pelo Conselho de Operações Postais e/ou pela assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço».

2.5 Comunicar aos membros do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço»:

2.5.1 as decisões da assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» e do Comité de validação e de revisão;

2.5.2 as fichas de avaliação produzidas pelos fornecedores do sistema;

2.5.3 os resultados dos cálculos correspondentes aos ajustes da remuneração dos encargos terminais em função dos resultados em matéria de qualidade de serviço;

2.5.4 os pedidos de revisão e os recursos;

2.5.5 as informações relativas à admissão ou a demissão de um membro do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço»;

2.5.6 outras informações pedidas pelo Comité director;

2.6 organizar os procedimentos de avaliação dos pedidos de modificação, dos pedidos de excepção por força maior, bem como os recursos e os pedidos de arbitragem, em conformidade com as decisões da assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço».

Artigo 12
Fornecedor do sistema de avaliação

1. As funções do fornecedor do sistema de avaliação são as seguintes:

1.1 Assegurar o bom funcionamento do sistema de avaliação e a prestação de serviços de qualidade para os utilizadores.

1.2 Seleccionar os fornecedores e gerir os contractos, de maneira a assegurar o bom funcionamento do sistema de avaliação.

1.3 Comunicar aos utilizadores do sistema de avaliação os dados validados e os dados relativos aos resultados das avaliações.

1.4 Gerir os acordos financeiros concluídos com os utilizadores do sistema de avaliação, por um lado, e com os fornecedores, por outro lado.

Artigo 13
Línguas

1. As línguas de trabalho do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» são, em princípio, o francês e o inglês.

Capítulo IV – Procedimentos para a apresentação de pedidos e recursos

Artigo 14
Procedimento de revisão aplicável aos pedidos de verificação e de modificação

1. O procedimento aplicado depende do tipo de pedido (verificação ou modificação) formulado. Estes pedidos são de duas espécies:

1.1 Pedidos de verificação relativos à avaliação da qualidade: um membro do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» pode pedir ao fornecedor do sistema de avaliação que verifique alguns objectos-teste específicos, que geraram dados de leitura contestáveis dos transponders ou resultados problemáticos dos correspondentes.

1.2 Pedidos de modificação (modificação dos parâmetros do sistema de avaliação): um membro do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» pode

formular um pedido de carácter mais geral sobre questões relativas à aplicação dos pórticos aduaneiros ou encargos terminais, a ponderação por cidade, as horas críticas de marcação ou ainda um pedido de excepção em caso de força maior.

2. Tratamento do pedido de verificação ou de modificação

2.1 Pedidos de verificação: todos os pedidos de verificação são apresentados ao fornecedor do sistema de avaliação pelo membro do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» (por carta registada, por telecópia ou por correio electrónico) nos prazos de previamente aprovados pelos membros. Se não for solicitada nenhuma verificação no prazo aprovado, considera-se que os resultados de avaliação para o período em questão foram aceites. O pedido de verificação deve indicar as conclusões, os motivos e os elementos de prova do membro.

2.1.1 Se o pedido de verificação se refere a um erro de cálculo, o fornecedor do sistema de avaliação e/ou o secretariado rectificam o erro e o procedimento é encerrado.

2.1.2 Se o pedido de verificação não puder ser mutuamente satisfeito entre o membro e o seu fornecedor do sistema de avaliação, é transmitido ao secretariado para exame pelo Comité de validação e de revisão.

2.2 Pedidos de modificação: todos os pedidos de modificação do sistema são apresentados ao secretariado pelo membro do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» (por carta registada, por telecópia ou por correio electrónico) num prazo de trinta dias a contar da data de notificação dos resultados mensais pelo fornecedor do sistema de avaliação. Se não for solicitada nenhuma modificação nesse prazo, considera-se que os resultados foram aceites. O pedido deve indicar as conclusões, os motivos e os elementos de prova do membro. O secretariado transmite o pedido ao Comité de validação e de revisão para avaliação e decisão.

2.3 A decisão do Comité de validação e de revisão é transmitida ao membro que pede a revisão. Se o membro aceitar por escrito as conclusões do Comité de validação e de revisão nos trinta dias seguintes à sua transmissão, o processo é encerrado. No caso contrário, o Comité de validação e de revisão emitirá a sua decisão final, tendo em conta qualquer elemento novo apresentado pelo membro interessado. Estas decisões serão comunicadas aos membros do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço».

2.4 Se o membro interessado, ou qualquer outro membro do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço», não ficar satisfeito com a decisão final do Comité de validação e de revisão, pode interpor um recurso.

2.5 O pedido de revisão não tem efeito suspensivo sobre o ajuste da remuneração dos encargos terminais relacionada com a qualidade de serviço para todos os membros, enquanto se processa o litígio. Os ajustes são efectuados, uma vez pronunciada a decisão definitiva e executória.

Artigo 15
Procedimento de recurso e de arbitragem

1. Um membro pode interpor recurso das decisões do Comité de validação e de revisão perante a assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço».

1.1 O pedido de recurso, devidamente fundamentado, é enviado ao secretariado, por carta registada, por telecópia ou por correio electrónico, num prazo de trinta dias a partir da data de notificação da decisão do Comité de validação e revisão ao membro pelo secretariado. Se não foi interposto nenhum recurso neste prazo, considera-se que as decisões são definitivas e executórias.

1.2 O pedido de recurso deve chegar ao secretariado pelo menos sessenta dias antes da abertura da sessão durante a qual o recurso será examinado.

1.3 Após avaliação do processo preparado pelo membro interessado, a assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» delibera sobre o recurso interposto com base nas peças apresentadas.

2. Um membro que considere insatisfatória a decisão da assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» pode pedir uma arbitragem.

2.1 O pedido de arbitragem é enviado nos trinta dias a partir da data de notificação pelo secretariado da decisão da assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» ao membro interessado. Falta de pedido de arbitragem formulada neste prazo, considera-se que a decisão é definitiva e executória.

2.2 A partir de recepção do pedido de arbitragem, o secretariado informa o Presidente da assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço», que, com o membro que solicitou o pedido de arbitragem, constitui um Comité de arbitragem num prazo de sessenta dias.

2.3 O membro que pediu uma arbitragem e o Presidente da assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» designam cada um o representante entre os membros da assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço». Um terceiro membro é escolhido conjuntamente pelas duas partes do recurso. Estes três representantes constituem o Comité de arbitragem.

2.4 A decisão tornada pelo Comité de arbitragem é definitiva e executória.

3. O recurso ou o pedido de arbitragem não tem efeito suspensivo sobre o ajuste da remuneração dos encargos terminais relacionada com a qualidade de serviço dos membros que relacionam os seus encargos terminais com a qualidade, enquanto se processa o litígio. Os ajustes são efectuados, uma vez pronunciada a decisão definitiva e executória.

Artigo 16
Caso de força maior

1. Qualquer membro pode invocar um caso de força maior para fundamentar um pedido de excepção.

2. Constitui um caso de força maior qualquer acontecimento independente da vontade do membro que invoca um caso de força maior ou que impede o cumprimento das suas obrigações quanto à relação dos encargos terminais com a qualidade de serviço. Os membros não são responsáveis do incumprimento das suas obrigações se podem demonstrar que o incumprimento deveu-se a um impedimento que estava fora do que podia razoavelmente controlar, que não podia razoavelmente prever nem o impedimento considerado, nem a sua incidência sobre a sua capacidade de assumir as suas responsabilidades no momento da sua adesão ao sistema de controlo mundial e/ou ao Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» e que razoavelmente não teria podido evitar ou prevenir este impedimento, ou pelo menos as suas consequências. Geralmente, uma greve dos empregados dos Correios não constitui um caso de força maior. Contudo, os casos de greve dos empregados dos Correios que ocorrem em circunstâncias específicas podem ser examinados pelo Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço», de acordo com as condições enunciadas no manual do utilizador.

3. O pedido de excepção, devidamente fundamentado, é enviado ao secretariado, por carta registada, por telecópia ou por correio electrónico, com os documentos justificativos.

4. O prazo para depositar um pedido de excepção é de trinta dias após o fim do acontecimento que fundamenta o pedido (enviado por carta registada, por telecópia ou por correio electrónico). Não se aceita nenhum pedido fora deste prazo.

5. O efeito do caso de força maior invocado deve ter durado pelo menos setenta e duas horas, para justificar o pedido de excepção.

6. O secretariado apresenta o pedido ao Comité de validação e de revisão para avaliação e preparação de um relatório técnico. Para preparar o seu relatório, o Comité de validação e de revisão se necessário, pode consultar o órgão competente do Conselho de Operações Postais ou o fornecedor do sistema de avaliação. O relatório técnico do Comité de validação e de revisão é comunicado ao membro que solicitou a excepção. Se o membro aceitar por escrito as conclusões do Comité de validação e de revisão nos trinta dias seguintes à sua transmissão, o processo é encerrado. No caso contrário, o Comité de validação e de revisão emitirá a sua decisão final, tendo em conta qualquer elemento novo apresentado pelo membro interessado.

Capítulo V – Recursos de secretariado e custos

Artigo 17
Recursos de secretariado

1. Os recursos de secretariado, que incluem as despesas de pessoal, de apoio e de deslocação para assistir às reuniões fora de Berna, imputáveis ao funcionamento do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço», são financiados pelo orçamento ordinário a UPU e aprovados pelo COP e o CA no âmbito do Programa e Orçamento da União

1.1 As necessidade em matéria de recursos de secretariado são apresentadas à Assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» para sua aprovação, sob reserva da aprovação final do Programa e Orçamento da UPU pelo Conselho de Administração.

Artigo 18
Despesas

1. As despesas de gestão do sistema de avaliação, nomeadamente os custos ligados ao fornecimento e à instalação da tecnologia e equipamento, ao recrutamento e formação dos correspondentes, à gestão dos dados e à produção dos relatórios, bem como as despesas de pessoal do fornecedor do sistema, são suportadas pelos membros do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço», sob reserva de um acordo entre o fornecedor do sistema e os membros. Estas despesas não estão incluídas no âmbito da aplicação do presente Regulamento Interno.

2. As próprias despesas dos membros, nomeadamente de compra da tecnologia e equipamento, franquia para os objectos-teste, informática e transmissão dos dados, e pessoal, são suportadas individualmente por cada membro do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço». Estas despesas não estão incluídas no âmbito da aplicação do presente Regulamento Interno.

Capítulo VI – Disposições finais

Artigo 19
Entrada em vigor e vigência

1. O presente Regulamento interno entra em vigor a partir da sua adopção pelo Conselho de Operações Postais e permanece em vigor até que o Conselho de Operações Postais decida revogá-lo.

ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA

Proposta de modificação do Projecto de Regulamento interno do Grupo de utilizadores «Sistema de Controlo Mundial – Relação com a qualidade de serviço»

Capítulo III – Estruturas e funções do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço»

Artigo 6
Assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço»

1. A assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» é composta pelos membros do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço».

2. As assembleias ordinárias do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» realizam-se, em princípio, duas vezes por ano durante a sessão anual do Conselho de Operações Postais e do Conselho de Administração.

3. Uma assembleia extraordinária é convocada a pedido de pelo menos metade dos membros.

4. Um membro do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» que não está em condições de participar numa reunião pode fazer-se representar por um outro membro, com a condição de advertir o secretariado por escrito. Um membro do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» pode votar por procuração em nome de um só outro membro

5. Os votos sobre as decisões da Assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» transmitidos por correio registado, por telecópia ou por correio electrónico são aceites.

6. No âmbito das suas actividades, a assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» velará pelo cumprimento dos Actos da União e das decisões dos órgãos permanentes da UPU, em especial das que se referem à avaliação da qualidade de serviço e à relação entre os encargos terminais e os resultados em matéria de qualidade de serviço.

6.1 O Regulamento interno do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» e as propostas de modificação devem ser apresentados ao Conselho de Operações Postais para aprovação.

7. A assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» toma as suas decisões por maioria de dois terços dos votos expressos pela metade pelo menos dos membros do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» votantes, ~~nos seguintes casos:~~ em caso de recurso das decisões adoptadas pelo Comité de Revisão e Validação sobre os pedidos de verificação dos resultados e os pedidos de modificação, com excepção das decisões que se referem especificamente aos pagamentos de encargos terminais relacionados com a qualidade de serviço.

~~7.1 Proposta de modificação do Regulamento interno.~~

~~7.2 Apelo das decisões adoptadas pelo Comité de validação e de revisão relativas aos pedidos de verificação dos resultados e aos pedidos de modificação, com excepção das decisões relativas especificamente aos pagamentos de encargos terminais relacionados com a qualidade de serviço.~~

8. Os membros do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» que estabelecem uma relação entre os seus encargos terminais e os seus resultados em matéria de qualidade de serviço tomam as suas decisões por maioria de dois terços dos votos expressos por esses membros, unicamente, e na condição de que pelo menos metade desses membros participem na votação, nos seguintes casos:

8.1 Apelo das decisões adoptadas pelo Comité de validação e de revisão relativas aos pedidos de verificação dos resultados e aos pedidos de modificação relativos aos pagamentos de encargos terminais relacionados com a qualidade de serviço.

8.2 Questões apresentadas a estes membros pelo Comité de validação e de revisão relativas aos parâmetros técnicos do sistema de avaliação aplicáveis unicamente aos participantes que efectuam pagamentos de encargos terminais relacionados com a qualidade de serviço.

9. A assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» toma as suas decisões por maioria simples dos votos expressos pela metade pelo menos dos membros do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» eleitores, nos seguintes casos:

9.1 A assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» elege o seu Presidente e o seu Vice-Presidente para um mandato de quatro anos.

9.2 Eleição de cinco membros do Comité director; estes membros provêm, em princípio, de cada uma das regiões geográficas representadas.

9.3 Eleição ad personam de cinco membros do Comité de validação e de revisão. Os critérios de selecção são fixados pelos membros, mas deveriam compreender o conhecimento especializado das actividades da UPU relativas à relação entre os encargos terminais e a qualidade de serviço e a avaliação da qualidade de serviço.

9.3.bis Propostas de modificação do Regulamento Interno.

9.3.ter Excepções às regras aplicáveis, principalmente em casos de força maior, em conformidade com as disposições do presente Regulamento Interno.

9bis Nos casos indicados a seguir, quando as questões não podem ser resolvidas de comum acordo, a Assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» adopta as decisões por maioria simples dos votos expressos pela metade pelo menos dos membros votantes.

9bis.1 Revisão e aprovação do manual do utilizador

9bis.2 Questões técnicas e operacionais relativas à aplicação do modelo estatístico, as regras de cálculo dos resultados, as inspecções efectuadas pelas alfândegas e pela autoridade em matéria de segurança, a instalação de pórticos nas estações de permuta, a aplicação das horas críticas de marcação, etc., ou decorrendo destes elementos.

~~9.6 Excepções às regras aplicáveis, nomeadamente no caso de força maior, em conformidade com as disposições do presente Regulamento Interno.~~

9bis.3 Questões apresentadas para decisão ao Comité de validação e de revisão que não afectam unicamente os participantes que efectuam pagamentos de encargos terminais relacionados com a qualidade de serviço.

9bis.4 Recomendações, para decisão pelo órgão competente do Conselho de Operações Postais, relativas às propostas destinadas a incorporar nos Actos da UPU e nas resoluções do Conselho de Operações Postais disposições relativas à relação entre os encargos terminais e a qualidade de serviço e o sistema de controlo mundial da UPU, as propostas relativas à definição das normas de distribuição, os objectivos em matéria de resultados, aos princípios e regras em matéria de remuneração e a notificação dos resultados em matéria de qualidade de serviço, e as propostas sobre a adesão de novos participantes aos sistemas de avaliação aprovados pela UPU, incluindo os calendários estabelecidos para realizar os ensaios e iniciar a avaliação.

9bis.5 Exposição das condições necessárias ao órgão competente do Conselho de Operações Postais para exame mais exaustivo, com o propósito da modificação das especificações técnicas do sistema de controlo mundial.

9bis.6 O Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» pode convidar os Países-membros e/ou os operadores designados que não são seus membros e qualquer organização internacional ou qualquer empresa ou pessoa qualificada a participar nas reuniões da sua assembleia, e/ou a aceitar os pedidos de participação, quando o considere que é do seu interesse. Os convidados não têm o direito de voto, mas podem tomar a palavra se o Presidente autorizar.

Motivos. – As modificações que se propõe introduzir no parágrafo 7 do artigo 6 (capítulo III) são destinadas a harmonizar o Regulamento Interno do Grupo com o Regulamento Interno do Conselho de Operações Postais que prevê uma maioria simples dos membros presentes e votantes para alterar o Regulamento deste órgão. No caso de uma decisão da Assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» de invalidar a decisão final do Comité de Validação e de Revisão não faz parte da alteração, mas passa do parágrafo 7.2 para o único parágrafo que se mantém (parágrafo 7) se a proposta de suprimir o parágrafo 7.1 for adoptada.

As propostas de modificação dos parágrafos 5 e 9 têm um carácter meramente de redacção e visam harmonizar as referências à Assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» com a totalidade do artigo.

As modificações propostas destinadas a acrescentar os parágrafos 9.3bis e 9.3ter deveriam permitir que a Assembleia modifique o seu Regulamento por maioria simples, que é mais coerente em relação às regras do COP e permite reconhecer que as excepções às regras deveriam estar sujeitas às mesmas exigências de votação. No projecto de Regulamento actual, a modificação das regras exige uma maioria qualificada de dois terços dos membros, enquanto que as excepções necessitam apenas de uma maioria simples.

As propostas de modificação destinadas a renumerar os outros parágrafos existentes deste artigo deveriam permitir que a Assembleia efectue o seu trabalho de maneira mais eficaz e mais racional graças à possibilidade de tomar decisões de comum acordo. As regras actuais não oferecem esta possibilidade, o que não é coerente com o Regulamento Interno do COP e as regras aplicáveis aos outros Grupos que dependem do COP.

Proposta de modificação do projeto de Regulamento interno do Grupo de usuários «Sistema de controle mundial – Ligação com a qualidade de serviço», decorrente da discussão durante a reunião do Grupo de implementação do Sistema de controle mundial, do dia 22 de Abril de 2010

Proposta da França, da Alemanha e da América (Estados Unidos)

Artigo 6
Assembléia do Grupo de usuários «Sistema de controle mundial – Ligação com a qualidade de serviço»

…
9. A assembleia do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» toma as suas decisões por maioria simples dos votos expressos pela metade pelo menos dos membros do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» eleitores, nos seguintes casos:

…

9.8 Recomendações, para decisão pelo órgão competente do Conselho de Operações Postais, relativas às propostas destinadas a incorporar nos Actos da UPU e nas resoluções do Conselho de Operações Postais disposições relativas à relação entre os encargos terminais e a qualidade de serviço e o sistema de controlo mundial da UPU, as propostas relativas à ~~definição das normas de distribuição, os objectivos em matéria de resultados, aos princípios e regras em matéria de remuneração e a~~ notificação dos resultados em matéria de qualidade de serviço, e as propostas sobre a adesão de novos participantes aos sistemas de avaliação aprovados pela UPU, incluindo os calendários estabelecidos para realizar os ensaios e iniciar a avaliação.

Proposta da Alemanha

Artigo 11
Secretariado

…
2 As funções do secretariado são as seguintes:…

2.5 Comunicar aos membros do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço »:

…

2.5.4 os pedidos de revisão ~~e os recursos;~~

2.5.4 bis <u>os recursos que devem ser enviados aos membros pelo menos 30 dias antes da abertura da sessão durante a qual eles devem ser examinados;</u>

Proposta da Alemanha

Artigo 14
Procedimento de revisão aplicável aos pedidos de verificação e de modificação

…
2 Tratamento do pedido de verificação ou de modificação.

…

2.2 Pedidos de modificação:

2.2bis todos os pedidos de modificação do sistema são apresentados ao secretariado pelo membro do Grupo de utilizadores «Sistema de controlo mundial – Relação com a qualidade de serviço» (por carta registada, por fax ou por correio electrónico) num prazo de trinta dias a contar da data de notificação dos resultados pelo gestor do sistema de avaliação. Se não for solicitada nenhuma modificação nesse prazo, considera-se que os resultados foram aceites. O pedido deve indicar as conclusões, os motivos e os elementos de prova do membro. O secretariado transmite o pedido ao Comité de validação e de revisão para avaliação e decisão.

2.2ter os pedidos de modificação de natureza operacional, por exemplo, mudanças referentes aos portais, aos pontos de entrada ou às horas críticas de marcação, devem ser notificadas antecipadamente. O secretariado transmite os pedidos ao Comité de validação e de revisão para avaliação e decisão.